ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পাবলিক প্রাইভেট পার্টনারশিপ কর্তৃপক্ষ
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
আগারগাঁও, শেরে বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।
ওয়েবসাইট:. www.pppo.gov bd

তারিখ: ১৯/০৯/২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

ভিশন (Vision): টেকসই জনসেবা অবকাঠামো উন্নয়ন।

মিশন (Mission): সরকারি বেসরকারি অংশীদারিত্বের মাধ্যমে সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য টেকসই জনসেবা অবকাঠামো নির্মাণে সক্ষম ব্যবস্থা তৈরি করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা: প্রযোজ্য নয়।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	প্রকল্প প্রস্তাব যাচাই-বাছাই ও অনুমোদন	লাইন মিনিস্ট্রি হতে নির্ধারিত পিপিপি প্রকল্প প্রস্তাব ফরম পূরণপূর্বক পিপিপি কর্তৃপক্ষে প্রকল্প প্রস্তাব প্রেরণ করবে। পিপিপি কর্তৃপক্ষ কর্তৃক স্ক্রিনিং কমিটির সভার মাধ্যমে উক্ত প্রকল্প স্ক্রিনিং করা হয়।	ক) নির্ধারিত প্রকল্প প্রস্তাব ফরম খ) PPP Project Screening Manual পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	০৯ কর্মদিবসের মধ্যে	**মোহাম্মদ আবদুল আওয়াল** পরিচালক (আইপি) [স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়, রেলপথ মন্ত্রণালয়] ফোন: ৫৫০০৭৪১৭ Email: dirip@pppo.gov.bd **আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) [সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়] ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd **মোঃ আলী আজম আল আজাদ** [সেতু বিভাগ, সমাজ কল্যাণ মন্ত্রণালয়, শ্রম ও কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, নৌ পরিবহন মন্ত্রণালয়] ফোন: ৫৫০০৭৪১৮ Email: azad@pppo.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						শরীফা হক পরিচালক (অর্থ) [বস্ত্র ও পাট মন্ত্রণালয়, গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়] ফোন: ৫৫০০৭৪৩২ Email: directorfin@pppo.gov.bd **মোহাম্মদ মোকলেছুর রহমান** প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা (সচিব)-এর একান্ত সচিব [প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, কৃষি মন্ত্রণালয়, খাদ্য মন্ত্রণালয়] ফোন: ৫৫০০৭৪১৫ Email: pstoceo@pppo.gov.bd **সারমিনা আক্তার** উপ-পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) [স্থানীয় সরকার বিভাগ, অভ্যন্তরীন সম্পদ বিভাগ, বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়] ফোন: ৫৫০০৭৪২০ Email: sa_sathi@yahoo.com
২.	প্রকল্পের পিপিপিটিএএফ ফান্ড এর ব্যয় অনুমোদন	লাইন মিনিস্ট্রি হতে (নির্ধারিত ফর্মপূর্বক) পিপিপি কর্তৃপক্ষে প্রস্তাব প্রেরণ করা হলে পিপিপিটিএএফ কমিটির সভার মাধ্যমে পিপিপিটিএএফ ফান্ড এর ব্যয় অনুমোদন করা হয়।	পিপিপিটিএএফ ফরম পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	২১ কর্মদিবসের মধ্যে	**শরীফা হক** পরিচালক (অর্থ) ফোন: ৫৫০০৭৪৩২ Email: directorfin@pppo.gov.bd
৩.	প্রকল্পের ডকুমেন্ট তৈরীর লক্ষ্যে ট্রানজ্যাকশন এ্যাডভাইজার নিয়োগ	বাস্তবায়নকারী সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় হতে ট্রানজ্যাকশন এ্যাডভাইজার নিয়োগের ToR প্রাপ্তির ভিত্তিতে পিপিআর অনুযায়ী ট্রানজাকশন এ্যাডভাইজার নিয়োগ করা হয়।	CPTU Standard Document www.pppo.gov.bd	বিনামূল্যে	অনুমোদিত ToR প্রাপ্তির ১৮০ কর্মদিবস এর মধ্যে	**সারমিনা আক্তার** উপ-পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) ফোন: ৫৫০০৭৪২০ Email: sa_sathi@yahoo.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪.	সম্ভাব্যতা সমীক্ষা প্রতিবেদন যাচাই করা	চুক্তিকারী কর্তৃপক্ষ হতে সম্ভাব্যতা প্রতিবেদন প্রাপ্তির পরে Project Assessment Committee (PAC) এর মাধ্যমে যাচাই করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবসের মধ্যে	**সংশ্লিষ্ট পরিচালক** ফোন: ৫৫০০৭৪২১ Email: info@pppo.gov.bd
৫.	প্রকল্পের টেন্ডার ডকুমেন্টস যাচাইকরণ	চুক্তিকারী কর্তৃপক্ষ হতে টেন্ডার ডকুমেন্টস প্রাপ্তির পরে Project assessment Committee (PAC) এর মাধ্যমে যাচাই করা হয়। RFQ/RFP/IFB/PPP চুক্তি সম্পর্কে কমিটি মতামত প্রদান করে।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবসের মধ্যে	
৬.	Unsolicited প্রকল্প প্রস্তাব সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	আগ্রহ প্রস্তাবকারী তার আইডিয়া/কনসেপ্টসহ "Guideline for unsolicited proposal, 2018" অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় /বিভাগ দপ্তরকে দাখিল করবেন।	"Guideline for unsolicited proposal, 2018" এর অনুযায়ী www.pppo.gov.bd	বিনামূল্যে		**সংশ্লিষ্ট পরিচালক** ফোন: ৫৫০০৭৪২১ Email: info@pppo.gov.bd
৭.	মিশন ক্লিয়ারেন্স	দাপ্তরিক চিঠিসমূহের চাহিদানুযায়ি জবাব প্রদান করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবসের মধ্যে	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
৮.	চাহিদা মোতাবেক মন্ত্রণালয় কর্তৃক সেমিনার/ওয়ার্কশপ /রোড শো/ স্টেকহোল্ডার কনসালটেশন ইত্যাদি আয়োজন	পিপিপি প্রকল্পের বিনিয়োগ উৎসাহিতকরণের জন্য বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী কর্মসূচি আয়োজন করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	পিপিপি কর্তৃপক্ষের বার্ষিক Master event পরিকল্পনা অনুযায়ী আয়োজন	**মোহাম্মদ আবদুল আওয়াল** পরিচালক (আইপি) ফোন: ৫৫০০৭৪১৭ Email: dirip@pppo.gov.bd	
৯.	বিল পরিশোধ (রাজস্ব)	চুক্তি অনুযায়ী/কর্মসম্পাদনের বিপরীতে দাখিলকৃত বিল পরিশোধ করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	**শরীফা হক** পরিচালক (অর্থ) ফোন: ৫৫০০৭৪৩২ Email: directorfin@pppo.gov.bd	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email:dadmin@pppo.gov.bd
১০.	বিল পরিশোধ (পিপিপিটিএএফ)	চুক্তি অনুযায়ী/কর্মসম্পাদনের বিপরীতে দাখিলকৃত বিল পরিশোধ করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	**শরীফা হক** পরিচালক (অর্থ) ফোন: ৫৫০০৭৪৩২ Email: directorfin@pppo.gov.bd	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	ক) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	১। সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২। নির্ধারিত ফরমে(বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার,প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) এবং ৩। চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার,প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)। **প্রাপ্তিস্থানঃ** ক) চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার,প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় খ) প্রশাসন শাখা, পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd
২.	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	ক) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	১।সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২। নির্ধারিত ফরমে(বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) এবং ৩। চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার,প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			প্রাপ্তিস্থানঃ ক) চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার,প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় খ) প্রশাসন শাখা, পিপিপি কর্তৃপক্ষ			
৩.	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর (বহিঃ বাংলাদেশ)	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	১। সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২। নির্ধারিত ফরমে(বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) এবং ৩। চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার,প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)। **প্রাপ্তিস্থানঃ** ক) চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার,প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় খ) প্রশাসন শাখা, পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd
৪.	মাতৃত্বকালীন ছুটি	ক) ইমেইল/ডাকযোগ/ই-নথি; খ) বিশেষ বাহক মারফত গ) মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে প্রকাশ; এবং ঘ) ক্ষেত্রবিশেষে টেলিফোনে জানানো	১। সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২। নির্ধারিত ফরমে(বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) এবং ৩। চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার,প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			৪। চিকিৎসকের চিকিৎসা/পরামর্শ পত্র (প্রয়োজন অনুসারে) **প্রাপ্তিস্থানঃ** ক) চিফ একাউন্ডস এন্ড ফিনান্স অফিসার,প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় খ) প্রশাসন শাখা, পিপিপি কর্তৃপক্ষ			
৫.	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (আর্থিক ও প্রশাসনিক)।	নির্ধারিত ফরম www.mopa.gov.bd পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd
৬.	পিপিপি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণ মঞ্জুর	সাদা কাগজে আবেদন প্রাপ্তির পর প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণপূর্বক গৃহনির্মান ঋণ মঞ্জুরি আদেশ জারি এবং সংশ্লিষ্টকে অবহিত করণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১) সাদা কাগজে আবেদন; ২) যে জমিতে গৃহ নির্মাণ/মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র; ৩) ১০৫ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অংগীকারনামা; এবং ৪)যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ প্রাপ্তি স্থানঃ ট্রেজারি/ ভেন্ডর	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd
৭.	প্রাধিকারভুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মোটরযান ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুর	সাদা কাগজে আবেদন প্রাপ্তির পর প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণপূর্বক মোটরযান ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুরি আদেশ জারি এবং সংশ্লিষ্টদের অবহিত করণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১) সাদা কাগজে আবেদন; ২) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অংগীকারনামা; এবং	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			৩)মোটর সাইকেল বিক্রয়কারীর অঙ্গীকারনামা।			
৮.	পিপিপি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কম্পিউটার ক্রয় সংক্রান্ত অগ্রিম মঞ্জুর	সাদা কাগজে আবেদন প্রাপ্তির পর প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণপূর্বক কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুরি আদেশ জারি এবং সংশ্লিষ্টদের অবহিকরণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১) সাদা কাগজে আবেদন; ২) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অংগীকারনামা।	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd
৯.	পিপিপি কর্তৃপক্ষের টেলিফোন (আবাসিক ও দাপ্তরিক), সেলফোন, ইন্টারকম, ফ্যাক্স সরবরাহ, সংরক্ষণ, সংযোগ ও বিচ্ছিন্নকরণ, আবাসিক ফোন নগদায়ন ও ব্যক্তিগতকরণ।	কর্মকর্তা/শাখা/ অধিশাখা থেকে প্রাপ্ত চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (প্রাধিকার অনুযায়ী) সরকারি টেলিফোন, সেলুলার ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা, ২০১৮ অনুসারে পিপিপি কর্তৃপক্ষের (আবাসিক ও দাপ্তরিক), সেলফোন, ইন্টারকম ও ফ্যাক্স সরবরাহ, আবাসিক ফোন নগদায়ন, ব্যক্তিগতকরণ, সংরক্ষণ, সংযোগ প্রদান ও বিচ্ছিন্নকরণ করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১। সংযোগ গ্রহনের নিমিত্ত নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবহারকারী কর্তৃক নির্ধারিত ফরম পূরণ পূর্বক চাহিদাপত্র প্রেরণ। ২। বদলি সাপেক্ষে সংযোগ বিচ্ছিন্ন/ খাত পরিবর্তনের নিমিত্ত অবমুক্তির আদেশ ও আবেদন। ৩। সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বিলের কপি (ব্যবহারকারী কর্তৃক স্বাক্ষরিত) ৪। নগদায়নের সেবা প্রাপ্তির নিমিত্ত সাদা কাগজে ব্যবহারকারী কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তিস্থান: www.mopa.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫(পনেরো) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd
১০.	পিপিপি কর্তৃপক্ষের বিভিন্ন শাখায় পানির ফিল্টার সরবরাহ, মেরামত সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাদি	কর্মকর্তা/শাখা/ অধিশাখা থেকে প্রাপ্ত চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নির্ধারিত প্রাধিকার অনুসারে পিপিপি কর্তৃপক্ষের বিভিন্ন শাখায় পানির ফিল্টার সরবরাহ, মেরামত করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১। সাদা কাগজে চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১১.	পিপিপি কর্তৃপক্ষের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মনিহারী ও আনুষঙ্গিক দ্রব্যাদি ক্রয়পূর্বক সরবরাহ/সংরক্ষণ	কর্মকর্তা/শাখা/অধিশাখা থেকে প্রাপ্ত চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নির্ধারিত প্রাধিকার অনুসারে পিপিপি কর্তৃপক্ষের জন্য মনিহারী ও আনুষঙ্গিক দ্রব্যাদি ক্রয়পুর্বক সরবরাহ,সংরক্ষণ করা হয়।	<u>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</u> ১। মালামালের চাহিদা ও সরবরাহ রেজিষ্টার প্রাপ্তিস্থানঃ প্রশাসন শাখা, পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	১৫(পনেরো) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd
১২.	পিপিপি কর্তৃপক্ষের আসবাবপত্র, ফিক্সচার,ফিটিংস ও কম্পিউটার,সার্ভার,স্ক্যানার, ফটোকপিয়ার এবং টোনার ইত্যাদি যন্ত্রপাতি ক্রয় পূর্বক সরবরাহ,সংরক্ষণ ও নিবন্ধন	কর্মকর্তা/শাখা/অধিশাখা থেকে প্রাপ্ত চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নির্ধারিত প্রাধিকার অনুসারে পিপিপি কর্তৃপক্ষের আসবাবপত্র, ফিক্সচার, ফিটিংস ও কম্পিউটার, সার্ভার, স্ক্যানার, ফটোকপিয়ার এবং টোনার ইত্যাদি যন্ত্রপাতি ক্রয় পূর্বক সরবরাহ, সংরক্ষণ ও নিবন্ধন করা হয়।	<u>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</u> ১। সাদা কাগজে চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	৪৫(পঁয়তাল্লিশ) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd
১৩.	পিপিপি কর্তৃপক্ষের যানবাহন ব্যবহার সংক্রান্ত কাজ (সার্বক্ষণিক, সরকারি)	কর্মকর্তা/ শাখা/অধিশাখা থেকে প্রাপ্ত চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নির্ধারিত প্রাধিকার অনুসারে পিপিপি কর্তৃপক্ষের যানবাহন ব্যবহার সংক্রান্ত কাজ (সার্বক্ষণিক, সরকারি) : ১। যানবাহন ব্যবহারের চাহিদাপ্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সরবরাহ করা হয়; ২। লগবই সরবরাহ;	<u>প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ</u> নির্ধারিত ফরম-এ চাহিদাপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ প্রশাসন শাখা, পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		৩। জ্বালানি বিল পরিশোধ; ৪। গাড়ির স্টিকার সংক্রান্ত সেবা।				
১৪.	বই, সংবাদপত্র, সাময়িকী ইত্যাদি সরবরাহ এবং সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে সংরক্ষণ	কর্মকর্তা/শাখা/ অধিশাখা থেকে প্রাপ্ত চাহিদাপত্রের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নির্ধারিত প্রাধিকার অনুসারে বই, সংবাদপত্র, সাময়িকী ইত্যাদি সরবরাহ এবং সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে সংরক্ষণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: ১। প্রাপ্ত চাহিদাপত্র ২। বিলের কপি (ব্যবহারকারী কর্মকর্তা কর্তৃক স্বাক্ষরিত)	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ Email: dadmin@pppo.gov.bd

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে: প্রযোজ্য নয়।

৪) সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান না পাওয়া গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়	ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ক্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;	২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;	৪.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
৫.	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেষ্ট থাকা;	৬.	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা;
৭.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।		

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	প্রয়োজনীয় ফর্ম	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) পরিচালক (প্রশাসন)	অভিযোগ দাখিল ফর্ম http://www.grs.gov.bd/	**আক্তারুন্নাহার** পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০০৭৪১৪ মোবাইল: ০১৭৪৭-৩১২৯২৯ Email: dadmin@pppo.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	আপিল ফর্ম http://www.grs.gov.bd/	**ড. মোঃ মুশফিকুর রহমান** প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা (সচিব) ফোন: ৫৫০০৭৪১৩ Email: ceo@pppo.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	সেল এ অভিযোগ দাখিল ফর্ম সেল এ আপিলের ফর্ম http://www.grs.gov.bd/	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ইমেইল: grs@cabinet.gov.bd	৬০ কার্যদিবস